

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION DES SERVICES MOBILE BANKING

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation des services Mobile Banking de Record Bank sa entrent en vigueur le 5 novembre 2013.

Par le simple fait d'installer l'application Mobile Banking de Record Bank SA (téléchargeable via l'application électronique « App Store » d'Apple ou « Google Play » de Google) sur son système informatique Apple ou Google compatible et/ou d'accéder au service Mobile Banking de Record Bank SA (via l'application Mobile Banking susmentionnée) et de les utiliser via Internet, l'utilisateur d'un système informatique Apple ou Google compatible (ci-après dénommé « le Client») déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation du service Mobile Banking de la SA Record Bank (ci-après dénommée « RECORD ») et les accepte.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. Objet des Conditions générales

Les présentes Conditions générales du service Mobile Banking (ci-après dénommées les «Conditions générales») ont pour objet de donner une description du service électronique offert par RECORD sous la dénomination Mobile Banking et de déterminer les droits et devoirs du Client et de RECORD en ce qui concerne la mise à disposition du service Mobile Banking, ainsi que l'accès à ces services et leur utilisation.

1.2. Définitions

1° Convention: l'ensemble des dispositions qui déterminent les droits et obligations du Client et de RECORD dans le cadre de l'utilisation du service Mobile Banking.

2° Client: la personne physique au nom et pour le compte de laquelle la Convention est conclue et qui est titulaire ou cotitulaire d'un(de) compte(s) ouvert(s) auprès de RECORD, ces comptes pouvant, conformément aux dispositions de la Convention une fois conclue, être accessibles via le service Mobile Banking et, le cas échéant, être gérés par ceux-ci.

3° RECORD : la SA Record Bank, avenue Henri Matisse 16 à 1140 Bruxelles, TVA BE 0403.263.642, RPM Bruxelles, agent en assurances, inscrit à la F.S.M.A. sous le numéro de code n° 12.165A, agissant en son nom et pour son compte. RECORD agit, entre autres, en tant que fournisseur de services par le biais de communications électroniques ainsi qu'autorité de certification et émetteur de moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking.

4° RECORD GROUP : il se compose de 2 sociétés, à savoir Record BANK SA, avenue Henri Matisse 16, 1140 Evere et Record Credit Services SCRL, rue des Guillemins 16-34, 4000 Liège.

5° Parties: RECORD et le Client.

6° Manuel de démarrage relatif à l'utilisation du service Mobile Banking: tout manuel d'utilisation du service Mobile Banking et autres documentations techniques relatives à l'utilisation de ces services et concernant, en particulier, les procédures de communication et de signature électroniques.

7° Ordre: toute instruction opérée via le service Mobile Banking au nom et pour compte du Client demandant l'exécution d'une Opération de paiement ou de toute autre Opération en matière bancaire.

8° Opération de paiement: toute Opération de paiement pouvant faire l'objet d'un Ordre via le service Mobile Banking et consistant à transférer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le donneur d'ordre et le bénéficiaire de l'Ordre de paiement.

9° Support durable: tout instrument permettant au Client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière lui permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées, tels que DVD-Rom, CD-Rom, disques durs d'ordinateurs personnels sur lesquels le courrier électronique peut être stocké, …

10° Date de valeur: la date de référence utilisée pour calculer les intérêts applicables aux fonds débités d'un compte ou crédités sur un compte.

2. OBJET DU SERVICE MOBILE BANKING

2.1. Le service Mobile Banking permet au Client, selon les possibilités offertes par RECORD, d'obtenir, via son système téléphonique, des informations bancaires générales ou personnelles (notamment les informations de comptes) auprès de RECORD ainsi que de transmettre à RECORD des Ordres relatifs à des Opérations de paiement.

Selon les possibilités offertes par RECORD, le Client peut recevoir des informations et effectuer des Opérations en ce qui concerne tous les comptes dont il est titulaire ou cotitulaire, ouverts auprès de RECORD.

2.2. Le service Mobile Banking est accessible en français et en néerlandais.

2.3. Le service Mobile Banking n'est accessible que pour les Clients qui utilisent le service Record@Home.

2.4. Le service Mobile Banking est un ensemble de services informatiques disponibles par la transmission électronique de données entre RECORD et le Client. Il est fourni par RECORD par le biais de ses systèmes informatiques (notamment ses logiciels, ses serveurs et son réseau) et destiné au Client qui dispose d'un système informatique mobile compatible (soit un système informatique (smartphone ou tablette) avec l'Android de Google ou l'iOS d'Apple (par ex. un iPad, un iPhone ou un iPod Touch d'Apple…)) (ci-après dénommé «le système informatique Mobile» pour la présente Convention) permettant d'utiliser les systèmes informatiques de RECORD en vue de l'utilisation du service Mobile Banking.

Le Client veille à la conformité du système informatique Mobile dont il dispose aux spécifications établies dans le manuel de démarrage relatif à l'utilisation du service Mobile Banking

2.5. Le service Mobile Banking est fourni par RECORD au moyen de programmes informatiques (ci-après dénommés le «Logiciel Mobile Banking») et d'une base de données (ci-après dénommée la «Base de données Mobile Banking»).

Le Logiciel Mobile Banking peut comprendre, entre autres, un Module de sécurité (ci-après dénommé le «Module de sécurité») ainsi qu'un fichier de sécurité par Client (ci-après dénommé le «Fichier de sécurité») qui contient les codes Mobile Banking d'un Client sous forme chiffrée et qui assure la sécurité de l'accès au service Mobile Banking et de son utilisation. Le Fichier de sécurité est créé par le Client lors de la procédure d'initialisation du Module de sécurité. Le Logiciel Mobile Banking utilise SSL v3 (technologie d'encryptage/ décryptage).

Pour accéder au service Mobile Banking et l'utiliser, le Client doit, à partir de son numéro d'abonnement Record@Home créer un profil via l'application électronique «App Store» ou «Play Store» du système informatique Mobile dont il dispose ou via l'application électronique «App Store» d'iTunes sur le site Internet d'Apple ou «Play Store» sur le site Internet de Google concerné et l'installer sur le système informatique Mobile dont il dispose.

Pour utiliser le service Mobile Banking, le Client établit une connexion entre le système informatique Mobile dont il dispose et les systèmes informatiques de RECORD par le biais d'un réseau de communications électroniques, qu'il s'agisse d'un réseau de télécommunications, public ou non, et/ou d'un réseau de radiodiffusion, conformément aux instructions stipulées dans le manuel de démarrage relatif au Mobile Banking et communiquées par le(s) fournisseur(s) du réseau de communications électroniques concerné(s).

3. CADRE JURIDIQUE APPLICABLE AU SERVICE MOBILE BANKING

3.1. La Convention comprend les documents suivants:

- le cas échéant, les avis de modification dont il est question au point 3.2.;
- le Contrat de souscription au service Mobile Banking ;
- les présentes Conditions générales du service Mobile Banking et, le cas échéant, ses annexes ;
- le manuel de démarrage relatif à l'utilisation du service Mobile Banking.

La priorité entre les documents constituant la Convention est réglée selon l'ordre décroissant établi ci-dessus, à moins que certaines dispositions de la Convention n'y dérogent expressément. La Convention représente l'entièreté des accords conclus entre les parties et remplace tous les précédents accords (oraux ou écrits) en ce qui concerne l'objet de la Convention.

Le Client peut obtenir toutes les informations utiles relatives au service Mobile Banking en consultant le site Internet de RECORD (www.recordbank.be).

3.2. Modification du cadre contractuel à l'initiative de RECORD.

Les Parties conviennent que la présente Convention (notamment, mais sans que cela soit limitatif, les plafonds des Ordres) ainsi que le contenu et les modalités d'accès, d'utilisation et de signature du service Mobile Banking peuvent être modifiés unilatéralement par RECORD moyennant le respect de la procédure décrite ci-après. RECORD informe individuellement le Client de toute modification qu'elle souhaite apporter à la présente Convention au moyen d'avis de modification notifiés par écrit ou sur Support durable, électronique ou non, à la disposition du Client et auquel celui-ci a accès, notamment par un message intégré à ses extraits de compte, par un courrier électronique envoyé à son adresse de courrier électronique communiquée à RECORD et/ou par un avis affiché via le service Record@Home, sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public. Cette information a lieu au moins deux mois avant la mise en application de la modification concernée. Le Client peut refuser cette modification et, dans ce cas, doit exercer, avant l'entrée en vigueur de la modification concernée, son droit de résiliation de la Convention conformément au point 18.2 des présentes Conditions générales, et ce avec effet immédiat, sans frais et sans justification. Le défaut d'exercice par le Client, dans les deux mois de la communication prévue ci-dessus, de son droit de résilier le service Mobile Banking conformément au point 18.2 des présentes Conditions générales vaudra adhésion tacite du Client aux modifications proposées.

3.3. Application de la Convention

Les dispositions de la Convention sont d'application sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, applicables. La nullité d'une disposition ou d'une partie d'une disposition de la Convention n'a aucun effet sur la validité, la portée et le caractère contraignant des dispositions restantes de cette Convention.

3.4. Législation applicable et tribunaux compétents

La conclusion, l'application, l'interprétation et l'exécution de la Convention sont exclusivement régies par le droit belge.

Sous réserve de dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, fixant les règles d'attribution de compétence, RECORD, qu'elle soit demanderesse ou défenderesse, est autorisée à porter ou faire porter tout litige ayant trait à la présente Convention, devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou devant ceux dans le ressort desquels est situé son siège avec lequel les relations d'affaires avec le Client sont entretenues directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une succursale ou d'une agence.

4. ADHÉSION AU SERVICE MOBILE BANKING

4.1. Adhésion au service Mobile Banking.

4.1.1. Le service Mobile Banking est mis à la disposition des Clients de RECORD désireux d'utiliser ces services à des fins privées et/ou professionnelles.

4.1.2. Lors de l'ouverture d'un compte, de la désignation d'un mandataire sur ce dernier ou de la conclusion d'un autre contrat auprès de RECORD, le Client adhère d'office, par la signature des documents contractuels concernés (documents d'ouverture de compte, documents «Pouvoirs de gestion»…) et sauf disposition contraire dans ces derniers, aux présentes Conditions générales du service Mobile Banking dont il déclare en avoir reçu préalablement un exemplaire sur papier ou sur un autre Support durable et en avoir pris connaissance. Cette adhésion vaut acceptation du Contrat de souscription Mobile Banking et, de même, conclusion de la Convention Mobile Banking.

Par l'adhésion susmentionnée, le Client est autorisé à activer et désactiver le service Mobile Banking ainsi qu'à y accéder et à les utiliser conformément aux dispositions de la Convention. Si le Client souhaite activer le service Mobile Banking, il est tenu de se conformer aux conditions, modalités ou procédures stipulées dans le manuel de démarrage relatif à l'utilisation du service Mobile Banking ou toute autre forme à la convenance de RECORD.

L'activation du service Mobile Banking une fois acceptée par RECORD vaut ouverture de l'abonnement du service Mobile Banking.

4.1.3. Sous réserve des possibilités offertes par RECORD, le Client accepte, au moment de la conclusion de la Convention, que tous les comptes dont il est titulaire ou cotitulaire auprès de RECORD soient accessibles via le service Mobile Banking pour effectuer toutes les Opérations autorisées dans le cadre de la gestion de ces comptes.

Les pouvoirs et les limites spécifiques éventuelles à ces pouvoirs, exprimés en termes de montant maximum autorisé des Opérations, de nombre de signatures requises pour la passation d'Opérations et/ou de types d'Opérations autorisés, ainsi que toutes les modifications apportées ultérieurement à ces pouvoirs et limites, sont d'application pour les Opérations passées par le service Mobile Banking.

Sans préjudice de dispositions contraires de la présente Convention, RECORD tiendra compte, pour l'application de la présente Convention, de toute modification apportée aux pouvoirs et limites éventuelles à ces pouvoirs, à partir du septième jour ouvrable bancaire au plus tard suivant leur réception par elle, RECORD s'efforcera dans la mesure de ses possibilités d'y donner suite avant l'expiration de ce délai. Les dispositions du présent point 4.1.3 ne portent pas préjudice à l'établissement de plafonds spécifiques aux Opérations passées via le service Mobile Banking conformément au point 9 des présentes Conditions générales.

4.1.4. Sous réserve des possibilités offertes par RECORD, le Client accepte de recevoir, dans le cadre du service Mobile Banking, toutes les informations relatives au service et produits en matière bancaire, financière ou d'assurance souscrits au nom et pour compte du Client auprès de RECORD, dont le Client est titulaire ou cotitulaire ou pour lesquels le Client est autorisé à recevoir des informations.

5. ACCÈS ET UTILISATION DU SERVICE MOBILE BANKING

5.1. Les moyens d'accès et de signature nécessaires au Client pour accéder et utiliser le service Mobile Banking, en ce compris ceux nécessaires pour apposer sa signature électronique, sont fournis à titre personnel au Client par RECORD, le client ayant le choix de définir lui-même, en fonction des possibilités offertes par RECORD, certains moyens d'accès et de signature. Les moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking sont mis à disposition du Client auprès du service Record@Home et/ou Mobile Banking eux-mêmes.

5.2. Par la conclusion de la Convention Mobile Banking le Client marque son accord avec la fourniture des moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking. Le Client est, dès la réception des moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking, responsable des dommages directs et indirects liés à l'utilisation, par lui ou par un tiers, des moyens d'accès et de signature, conformément aux dispositions des présentes Conditions générales. Jusqu'à ce moment, RECORD supporte les risques de l'envoi au Client des moyens d'accès et de signature.

La responsabilité du Client doit s'examiner au regard des dispositions des présentes Conditions générales (en particulier de l'article 8).

5.3. Pour accéder au service Mobile Banking, le client doit au préalable établir un profil («profil») sur la base des moyens d'accès mis à sa disposition par RECORD (tels que la carte à puce avec un lecteur de cartes à puce et/ou ses numéros d'accès personnel (le numéro d'abonnement Record@Home), selon les possibilités offertes par RECORD) et de ceux choisis par le Client lui-même (tels que le PIN code lié à la carte à puce ou tout autre code d'authentification strictement personnels au Client et confidentiels, selon les possibilités offertes par RECORD).

Le service Mobile Banking n'est accessible ensuite au Client qu'après l'identification de ce dernier par le biais d'un «profil» établi comme mentionné ci-avant et des moyens d'accès choisis par le Client lui-même (tels qu'un PIN code et/ou tout autre code d'authentification strictement personnels au Client et confidentiels, selon les possibilités offertes par RECORD).

5.4. Une fois qu'un Client accède, après identification de celui-ci comme tel conformément au point 5.1, au service Mobile Banking, les Ordres peuvent être transmis par ce Client via le service automatisé Mobile Banking par l'introduction de données sur le clavier de son système informatique Mobile.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

6.1. Le Client prend toutes les mesures de précaution raisonnables pour garantir la sécurité de l'accès à ses points d'exploitation et à leurs systèmes informatiques (Mobile) via lesquelles le service Mobile Banking est accessible.

Le Client s'engage entre autres à n'utiliser le service Mobile Banking que sur un système informatique (Mobile) muni d'un pare-feu (firewall), d'un logiciel contre les programmes

informatiques malicieux (par ex. les logiciels-espions appelés aussi «spyware») et d'un logiciel antivirus récents, qui sont activés en permanence et qui sont mis régulièrement à jour.

6.2. Le Client a l'obligation de conserver et d'utiliser ses moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking conformément aux dispositions de la présente Convention et qui sont en vigueur au moment de leur émission ou de leur utilisation, et dans les limites d'utilisation convenues avec RECORD. Le Client s'engage à respecter les conseils de prudence qui sont annexés aux présentes Conditions générales et qui en font partie intégrante. RECORD fournit périodiquement au Client des conseils de prudence destinés à éviter tout risque d'usage abusif de ses moyens d'accès et de signature.

Le Client prend toutes les mesures de précaution raisonnables pour assurer la sécurité de ses moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking. Les moyens d'accès et de signature choisis par le Client lui-même (tels qu'un mot de passe, un code secret, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification) sont strictement personnels au Client et confidentiels. Le Client est responsable de leur utilisation et de la préservation de leur confidentialité. Le Client s'engage à ne pas communiquer ses moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking à un tiers (en ce compris, mais sans limitation, son conjoint, un membre de sa famille et/ou un ami) à aucune condition et/ou à ne pas permettre à un tiers d'en prendre connaissance. Le Client ne peut de même communiquer à un tiers aucune information confidentielle relative aux procédures de sécurité appliquées.

6.3. Le Client a l'obligation de notifier sans délai à RECORD, dès qu'il en a connaissance:

1. la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de ses moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking. Par «perte» ou «vol», au sens des présentes Conditions générales, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire des moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking; par «détournement» ou «toute utilisation non autorisée», il y a lieu d'entendre toute utilisation illégitime ou non autorisée des moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking;

2. tout incident technique ou autre défaillance lié à l'utilisation de ses moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking ou pouvant mettre en danger la sécurité de ceux-ci.

RECORD met à la disposition de chaque Client les moyens appropriés lui permettant d'effectuer à tout moment cette notification. Le Client s'engage ainsi à bloquer, dans les hypothèses précitées, ses moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking en suivant, par exemple, les procédures de blocage telles que décrites dans le manuel de démarrage relatif à l'utilisation du service Mobile Banking (notamment auprès de Card Stop (070/34.43.44 ou +32 70 34.43.44 à partir de l'étranger) pour le blocage des cartes ou auprès de Record Info Desk (027/28.90.16 et à partir de l'étranger +32 2 728.90.16).

Le Client reçoit une confirmation écrite ou électronique ou un moyen d'identification (tel un numéro) lui permettant de prouver sa notification. L'appel téléphonique ou l'accomplissement de la

procédure électronique, réalisé par le Client en vue de la notification, sera enregistré par un système automatisé. Les données ainsi enregistrées constituent un moyen de preuve en cas de contestation et sont conservées conformément à l'article 12.

Le Client est tenu de confirmer sa notification par écrit, dans un délai raisonnable à partir de cette dernière, à l'agence de RECORD dans laquelle le(s) compte(s) est (sont) tenu(s). Le délai précité ne pourra en aucun cas excéder 5 jours calendrier.

En cas de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de ses moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking, le Client doit en outre, dans les meilleurs délais, faire une déclaration ou déposer plainte auprès des autorités officielles locales, belges ou étrangères, compétentes. Le Client doit faire parvenir à RECORD, si elle le demande, la preuve, ainsi que les références, de la déclaration ou de la plainte. Le Client s'engage à communiquer à RECORD toutes les informations nécessaires à l'enquête.

6.4. Sans préjudice des dispositions particulières applicables aux Opérations de paiement, le Client ne peut révoquer une Opération qu'il a effectuée au moyen de ses moyens d'accès ou de signature.

6.5. À l'aide des informations qu'il reçoit, conformément au point 7.3 des présentes Conditions générales, en ce qui concerne les Opérations effectuées dans le cadre du service Mobile Banking (en particulier, à l'aide de ses relevés ou extraits de comptes), le Client est tenu de vérifier, régulièrement et au moins une fois par mois, la réception correcte, l'acceptation ou non et l'exécution éventuelle correcte des Ordres passés via le service Mobile Banking. De la même manière, il est également tenu de vérifier, régulièrement et au moins une fois par mois, la régularité des écritures passées dans le cadre du service Mobile Banking.

Le Client a l'obligation de notifier à RECORD:

1. l'imputation, sur ses relevés ou sur ses extraits de compte ou tout autre document sur Support durable qu'il reçoit à la suite de la réception, de l'acceptation ou de l'exécution de ses Opérations conformément au point 7.3 des présentes Conditions générales, de toute Opération effectuée sans son accord;

2. toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés ou les extraits de compte ou tout autre document sur Support durable qu'il reçoit à la suite de la réception, de l'acceptation ou de l'exécution de ses Opérations conformément au point 7.3 des présentes Conditions générales.

Cette notification doit être confirmée par le Client par écrit à RECORD.

Sans préjudice des dispositions particulières décrites ci-dessous et relatives au délai de contestation des Opérations de paiement, toute réclamation éventuelle concernant une Opération effectuée par le biais du service Mobile Banking doit être notifiée dès que le Client en a connaissance, et en tout état de cause dans les deux mois à compter de la mise à disposition, ou, à défaut d'une telle mise à disposition, de la fourniture des informations relatives à cette Opération, que ce soit par un extrait

de compte, un relevé de compte ou tout autre document sur Support durable, électronique ou non, qu'il reçoit à la suite de la réception, de l'acceptation ou de l'exécution de ces Opérations. Passé ce délai, l'Opération revêt un caractère définitif et ne peut plus être contestée.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, les règles suivantes sont applicables aux réclamations relatives aux Opérations de paiement.

Après que les informations relatives à l'Opération de paiement ont été mises à la disposition du Client– ou, à défaut d'une telle mise à disposition, ont été fournies au Client – le Client n'obtient, de RECORD, la correction d'une Opération de paiement que s'il signale sans délai à RECORD qu'il a constaté une Opération de paiement non autorisée, non exécutée ou non correctement exécutée donnant lieu à une revendication, et au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit ou de crédit, à moins que, le cas échéant, RECORD n'ait pas fourni ou mis à disposition les informations relatives à cette Opération de paiement conformément aux présentes Conditions générales. Si cette notification n'a pas été faite par écrit, la confirmation par écrit de celle-ci, telle que prescrite dans le présent point, peut être effectuée par le Client après l'écoulement des délais précités.

6.6. Les moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking mis à disposition du Client par RECORD, à l'exception des moyens d'accès et de signature choisis par le Client lui-même (tels qu'un mot de passe, un code secret, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification strictement personnels au Client et confidentiels), restent la propriété exclusive de RECORD, sauf disposition contraire prévue dans la présente Convention ou convenue de manière expresse avec le Client.

Le Client s'engage à restituer à RECORD à la première demande de RECORD ses moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking

7. OBLIGATIONS DE RECORD EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

7.1. Sans préjudice des obligations du Client décrites à l'article 6, RECORD garantit le secret des moyens d'accès et de signature choisis par le le Client lui-même (tels qu'un mot de passe, un code secret, un code PIN et/ou tout autre code d'authentification strictement personnels au Client et confidentiels).

7.2. RECORD s'abstient de fournir un moyen d'accès et de signature du service Mobile Banking non sollicité, sauf pour remplacer un tel moyen.

7.3. À tout le moins, RECORD veille à communiquer au Client une confirmation électronique de la réception de son Ordre demandant l'exécution d'une Opération de paiement, via le service Mobile Banking. RECORD veille à communiquer à au Client une confirmation électronique ou écrite de l'exécution ou non de l'ordre.

Sans préjudice de ce qui précède, de façon à permettre au Client notamment de suivre raisonnablement l'état de ses dépenses et d'effectuer, le cas échéant, sa notification conformément au point 6.3. ou 6.5, RECORD met à disposition du Client, périodiquement et au moins une fois par

mois à la suite de la réception, de l'acceptation ou de l'exécution des Ordres de paiement relatifs à des Opérations de paiement passés dans le cadre du service Mobile Banking à l'aide des moyens d'accès ou de signature du Client, des informations relatives à ces Ordres, que ce soit par un extrait de compte, un relevé de compte ou tout autre document sur Support durable, électronique ou non.

7.4. Dès la réception de la notification visée par le point 6.3 ou 6.5 des présentes Conditions générales conformément aux procédures de blocage visées aux mêmes points, RECORD empêche toute nouvelle utilisation des moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking.

7.5. RECORD fournit, sur demande du Client, pendant dix-huit mois à compter de la notification visée au point 6.3, la preuve que le Client a bien procédé à cette notification.

8. RESPONSABILITÉS DES PARTIES

8.1. Responsabilité générale en matière de service Mobile Banking

8.1.1. Sans préjudice de dispositions contraires dans la présente Convention (en particulier celles de l'article 8.2.), RECORD, assume sa responsabilité pour toute faute lourde ou intentionnelle – à l'exception des fautes légères – commise dans l'exercice de son activité professionnelle, par elle, par ses préposés ou ses sous-traitants agréés par elle.

RECORD apporte le plus grand soin à la bonne exécution de la Convention. Cependant, les obligations découlant de cette dernière qui incombent à RECORD ne sont que des obligations de moyens, sauf disposition contraire expresse dans la Convention (en particulier celle de l'article 8.2.). Sont ainsi notamment considérées comme des obligations de résultat pour RECORD, les obligations en matière d'Opérations de paiement stipulées aux points 6.3., 7.1., 7.4 et 12.1.1. des présentes Conditions générales.

Sauf disposition contraire expresse dans la Convention (en particulier celle de l'article 8.2.), RECORD n'est, en aucun cas, responsable des dommages indirects, notamment mais sans limitation, la perte de données, le manque à gagner, la perte de profit, d'opportunité, de clientèle ou d'économie escomptés, les frais pour se procurer un service ou produit équivalent ou l'atteinte à la réputation.

8.1.2. La responsabilité et/ou les garanties de RECORD en ce qui concerne les produits et services bancaires disponibles via le service Mobile Banking et, plus particulièrement, les Opérations disponibles via ces services, sont exclusivement régies par les conventions et autres conditions contractuelles conclues avec le Client, notamment mais sans limitation en ce qui concerne RECORD, le Règlement Général des Opérations.

8.1.3. RECORD est responsable de toute faute lourde ou intentionnelle de sa part – à l'exception des fautes légères – dans la conception du Logiciel Mobile Banking ou de la Base de données Mobile Banking, pour autant que ceux-ci aient été conçus par elle, ou dans le choix du Logiciel Mobile Banking ou de la Base de données Mobile Banking, dans le cas où ces derniers sont développés par des tiers. Cette responsabilité ne couvre que les dommages directs qui pourraient être causés au

matériel informatique, de télécommunication, de radiodiffusion ou autre, aux logiciels ou configurations du Client à la suite de l'installation, de l'accès, du téléchargement ou de l'utilisation du Logiciel Mobile Banking et de la Base de données Mobile Banking mis à sa disposition par RECORD ou de l'impossibilité de les utiliser.

8.1.4. Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part, et sauf disposition contraire dans la présente Convention, RECORD ne peut être tenue responsable des dommages directs et indirects causés au Client ou à un tiers qui pourraient résulter de l'utilisation du service Mobile Banking par le Client de manière non conforme aux conditions d'accès et d'utilisation du service Mobile Banking qui sont stipulées dans la présente Convention.

8.1.5. Jusqu'au moment de la réception de la notification visée par le point 6.3. des présentes Conditions générales et sauf faute lourde ou intentionnelle de la part de RECORD, le Client est responsable de tout dommage direct ou indirect qui pourrait résulter pour lui, pour RECORD, ou pour des tiers, de toute utilisation, abusive ou non, faite du service Mobile Banking par des tiers à l'aide de ses moyens d'accès et de sa signature. Cette disposition s'entend sans préjudice du point 8.2. des présentes Conditions générales dans la mesure où il est d'application.

8.1.6. Sous réserve d'une faute lourde ou intentionnelle de sa part ou celle de ses sous-traitants agréés par elle, RECORD décline toute responsabilité pour les dommages causés au Client par des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements ou configurations non agréés par RECORD (à savoir ceux qui ne sont ni fournis par RECORD ou ses sous-traitants, ni spécifiquement désignés par RECORD comme agréés par elle), notamment par suite de défaillances, pannes ou coupures de réseaux de communications électroniques ou du mauvais fonctionnement ou de la mauvaise configuration de dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements informatiques, de télécommunications ou de radiodiffusion qui ne sont pas agréés par RECORD, en ce compris ceux acquis d'autres tiers, à titre gratuit ou onéreux, par le Client, afin d'accéder et d'utiliser le service Mobile Banking. Sous réserve de sa faute lourde ou intentionnelle ou celle de ses sous-traitants agréés par elle, RECORD s'exonère également de toute responsabilité pour les dommages, directs ou indirects, causés au Client à la suite, notamment:

- d'actes ou omissions qui sont d'une façon quelconque imputables ou attribuables à des tiers, en ce compris le Client, non agréés par RECORD et, notamment, toute adjonction au Logiciel Mobile Banking ou modification de ce dernier ou encore tout débridage («jailbreaking») du système informatique Mobile effectué par le Client ou par des tiers et non agréée par RECORD.
- d'obligations légales ou réglementaires prévues par des législations nationales ou communautaires.
- d'événements indépendants de la volonté de RECORD, tels que les actes de l'autorité, la guerre, l'émeute, la grève, le manquement de ses propres fournisseurs, les sinistres résultant d'un incendie ou de causes naturelles (tels qu'inondation, tempête, foudre) ou tout événement de force majeure.

En conséquence, dans le cadre du service Mobile Banking, RECORD ne peut garantir et ne donne aucune garantie concernant:

- l'accès, la disponibilité ainsi que les temps d'accès et de réponse au service Mobile Banking via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par RECORD (à savoir ceux qui ne sont ni fournis par RECORD ou ses sous-traitants, ni spécifiquement désignés par RECORD comme agréés par elle.
- la fiabilité et la sécurité technique des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par RECORD (à savoir ceux qui ne sont ni fournis par RECORD ou ses sous-traitants, ni spécifiquement désignés par RECORD comme agréés par elle, notamment dans le cadre du service Mobile Banking, la protection contre les virus et autres programmes informatiques malicieux (par ex., des logiciels-espions appelés aussi «spyware»), en dépit des mesures de protection établies par RECORD.
- la protection et la confidentialité des communications via des dispositifs, réseaux, terminaux ou moyens d'équipements non agréés par RECORD (à savoir ceux qui ne sont ni fournis par RECORD ou ses sous-traitants, ni spécifiquement désignés par RECORD comme agréés par elle.

8.1.7. Sans préjudice d'autres dispositions contraires de la Convention, lorsque RECORD doit faire appel à des tiers pour l'exécution des Ordres, elle s'engage à transmettre l'Ordre aussi rapidement que possible à ceux-ci. RECORD ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences préjudiciables d'une éventuelle négligence ou faute des tiers en question.

La responsabilité de RECORD ne pourra être engagée au cas où la transmission ou l'exécution des Ordres du Client serait retardée ou entravée en raison de circonstances indépendantes de sa volonté.

8.1.8. Le Client est tenu de s'assurer de la compatibilité de son matériel informatique, téléphonique ou autre, de ses logiciels et de ses configurations avec l'accès, le téléchargement, l'activation, l'installation et l'utilisation du service Mobile Banking, en particulier du Logiciel Mobile Banking et de la Base de données Mobile Banking mis à sa disposition par RECORD.

<u>8.2. Règles de responsabilité particulières en matière d'Opérations de paiement</u>

Par dérogation aux points 5.2, 8.1.1 à 8.1.3 et 8.1.5 des présentes Conditions générales, mais sans préjudice des autres dispositions de ces dernières décrivant les obligations et responsabilités des Parties, en particulier les points 5, 6 et 7 et les points 8.1.4 et 8.1.6 à 8.1.8, la responsabilité des Parties en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'une Opération de paiement ou en cas d'Opération de paiement non autorisée est déterminée conformément aux dispositions suivantes.

8.2.1. Responsabilité en cas d'Opération de paiement inexécutée ou mal exécutée

8.2.1.1. Opérations de paiement en euros ou dans la devise d'un État de l'Espace Économique Européen (ci-après 'EEE'), et effectuées au sein de l'EEE.

La responsabilité respective des Parties en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte des Opérations de paiement couvertes par le présent point est déterminée conformément à l'article 2.14 du Règlement Général des Opérations.

Pour l'application de ces dispositions, un Ordre de paiement n'est considéré comme donné par le Client qu'une fois que ce dernier a reçu de RECORD une confirmation électronique ou téléphonique de la réception de son Ordre passé via le service Mobile Banking.

8.2.1.2. Autres opérations de paiement

La responsabilité de RECORD en cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte non visées au point 8.2.1.1. n'est engagée qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle de ses services.

Si des informations (tels que le nom et/ou l'adresse du bénéficiaire de l'Opération de paiement) sont fournies en sus de l'Identifiant unique, RECORD n'est responsable que de l'exécution de l'Opération de paiement conformément à l'Identifiant unique indiqué, sans devoir tenir compte d'éventuelles discordances entre ces informations complémentaires et l'Identifiant unique indiqué.

Pour l'application des dispositions qui précèdent, un Ordre de paiement n'est considéré comme donné par le Client qu'une fois que ce dernier a reçu de RECORD une confirmation électronique ou téléphonique de la réception de son Ordre passé via le service Mobile Banking.

La responsabilité de RECORD est en tout état de cause limitée au dommage direct établi par le Client, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que, mais sans limitation, la perte de données, le manque à gagner, la perte de profit, d'opportunité, de clientèle ou d'économie escomptés, les frais pour se procurer un service ou un produit équivalent ou l'atteinte à la réputation.

8.2.2. Responsabilité en cas d'Opérations de paiement non autorisées

8.2.2.1. Quelle que soit la devise de l'Opération de paiement, la responsabilité des Parties en matière d'Opérations de paiement non autorisées est déterminée conformément aux dispositions suivantes, que l'Opération de paiement soit effectuée au sein de l'EEE ou en dehors.

8.2.2.2 Responsabilité du Client

8.2.2.2.1. Le Client supporte les pertes consécutives à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation non autorisée des moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking du Client jusqu'au moment de la notification par le Client prévue au point 6.3, § 1 et 2, des présentes Conditions générales.

Sa responsabilité est toutefois limitée à un montant maximum de 150 euros pour l'ensemble des Opérations de paiement effectuées avant ladite notification, sauf si ces pertes résultent du fait que le Client n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui/leur incombent en vertu des présentes Conditions générales. Dans ce cas, le plafond de 150 euros n'est pas applicable.

Sont notamment considérés comme négligence grave:

1° le fait, pour le Client, de noter son mot de passe, son code secret, son code PIN et/ou tout autre code d’authentification strictement personnel au Client et confidentiel, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment près du système informatique (Mobile) dont il dispose, sur sa carte à puce, sur son lecteur de cartes à puce, sur son téléphone ou encore sur un objet ou un document conservé et emporté par le Client.

2° le fait, pour le Client, de ne pas notifier sans délai à RECORD, dès qu’il en a connaissance, la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de ses moyens d’accès et de signature du service Mobile Banking, conformément au point 6.3, § 1 et 2, des présentes Conditions générales.

RECORD attire par ailleurs l’attention du Client sur le fait que d’autres faits ou comportements, qu’ils résultent ou non du non-respect par le Client de ses obligations dans le cadre des présentes Conditions générales, sont susceptibles d’être qualifiés de négligence grave, en fonction de l’ensemble des circonstances dans lesquelles ils se sont produits ou manifestés, les cours et tribunaux appréciant, le cas échéant, en dernier ressort.

Sont par exemple susceptibles d’être qualifiés de négligence grave, en fonction des circonstances et sans préjudice de l’appréciation des cours et tribunaux:

- le fait, pour le Client, de ne pas utiliser ses moyens d’accès et de signature du service Mobile Banking conformément aux conditions d’accès et d’utilisation du service Mobile Banking qui sont stipulées dans la Convention et dans les limites d’utilisation convenues avec RECORD. Toutefois, le non-respect par le Client de l’article 6.3, § 4 ou 5, des présentes Conditions générales relatifs l’obligation de confirmation de la notification par écrit et à l’obligation de déclaration ou de dépôt de plainte ne peut en soi être qualifié automatiquement de négligence grave.
- le fait pour le Client de ne pas respecter les conseils de prudence annexés aux présentes Conditions générales.
- le fait pour le Client de ne pas conserver ses moyens d’accès et de signature du service Mobile Banking soigneusement afin de prévenir toute utilisation abusive par des tiers et, par exemple, le fait de les abandonner dans un véhicule ou dans un lieu accessible au public, sauf, dans ce dernier cas, s’ils se trouvent dans une armoire ou un coffre sécurisé. Sont assimilés à des lieux accessibles au public, les lieux auxquels des tiers ont accès de fait, sans être des lieux ouverts au public.
- le fait pour le Client de permettre à un tiers (en ce compris, mais sans limitation, son conjoint, un membre de sa famille ou les amis) de prendre connaissance de son mot de passe, son code secret, son code PIN et/ou tout autre code d’authentification strictement personnel au Client et confidentiel ou d’utiliser ses moyens d’accès et de signature du service Mobile Banking.

8.2.2.2.2. Lorsque le Client a agi frauduleusement, le Client doit supporter la totalité des pertes résultant d’Opérations de paiement non autorisées effectuées tant avant qu’après la notification prévue au point 6.3. des présentes Conditions générales (nonobstant l’obligation de RECORD de tout

mettre en oeuvre pour empêcher toute autre utilisation des moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking).

8.2.2.2.3. Par dérogation aux dispositions qui précèdent, le Client ne supporte aucune perte dans les cas suivants:

1° si les moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking ont été utilisés sans présentation physique et sans identification électronique. Le simple usage d'un code confidentiel ou d'une autre preuve similaire de l'identité n'est pas suffisant pour engager la responsabilité du Client.

2° si les moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking ont été copiés par un tiers ou ont été indûment utilisés, pour autant que le Client était, au moment de l'Opération de paiement contestée, en possession de ses moyens d'accès et de signature. Cette disposition vise les cas de contrefaçon de la carte et de copie ou de piratage («hacking», «skimming»…) des moyens d'accès et de signature.

Le régime dérogatoire décrit dans la présente disposition ne s'applique toutefois pas s'il est établi que le Client a agi frauduleusement ou délibérément.

8.2.2.3. Responsabilité de RECORD

8.2.2.3.1. Sauf fraude, négligence grave ou manquement intentionnel du Client à une ou plusieurs des obligations qui lui/leur incombent en vertu des présentes Conditions générales, RECORD supporte, au-delà du montant de 150 euros à charge du Client, les pertes liées aux Opérations de paiement non autorisées avant la notification prévue au point 6.3. des présentes Conditions générales.

8.2.2.3.2. Sauf fraude du Client, RECORD supporte les pertes liées aux Opérations de paiement non autorisées effectuées après la notification prévue au point 6.3. des présentes Conditions générales.

8.2.2.3.3. Sauf s'il est établi que le Clienta/ont agi frauduleusement ou délibérément, RECORDsupporte les pertes consécutives aux Opérations de paiement non autorisées dans les cas suivants:

1° si les moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking ont été utilisés sans présentation physique et sans identification électronique; le simple usage d'un code confidentiel ou d'une autre preuve similaire de l'identité n'est pas suffisant pour engager la responsabilité du Client;

2° si les moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking ont été copiés par un tiers ou ont été indûment utilisés, pour autant que le Client était, au moment de l'Opération de paiement contestée, en possession de ses moyens d'accès et de signature. Cette disposition vise les cas de contrefaçon de la carte et de copie ou de piratage («hacking», «skimming»…) des moyens d'accès et de signature.

8.2.2.3.4. En cas d'Opération de paiement non autorisée, RECORD restitue sans tarder au Client le montant de l'Opération non autorisée, augmentée le cas échéant d'intérêts, en rétablissant le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. Cette disposition s'entend sans préjudice des obligations et responsabilités du Client telles que décrites au point 6 et au point 8.2.2.2.

De même, dans les cas visés au point 8.2.2.3.3 (utilisation à distance des moyens d'accès et de signature, contrefaçon, copie ou piratage des moyens d'accès et de signature), et sauf si le Client a agi frauduleusement ou délibérément, elle restitue sans tarder au Client la somme nécessaire pour rétablir le compte débité dans la situation dans laquelle il se trouvait avant l'usage des moyens d'accès et de signature contrefaits, copiés ou piratés au sens de cette disposition.

En outre, RECORD rembourse au Client les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable, à condition que les montants réclamés de ce chef soient établis par des documents probants.

8.2.3. Force majeure

Par dérogation aux dispositions des articles 8.2.1 et 8.2.2, RECORD n'assume aucune responsabilité en cas de force majeure, ou lorsqu'elle est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou par l'Union européenne.

9. PLAFONDS DES OPÉRATIONS

9.1. Dans le cadre du service Mobile Banking, l'exécution des Opérations est limitée au solde disponible du compte (en ce compris, le cas échéant, les crédits liés au compte), et, éventuellement, à un ou plusieurs montants maximums par type d'Opérations et/ou par période de temps qui ont été fixés de commun accord entre le Client et RECORD. Ces plafonds peuvent varier selon les moyens choisis pour la passation d'Ordres relatifs à des Opérations via le service Mobile Banking et la sécurité de celle-ci.

9.2. Dans la limite des montants minima et maxima fixés par RECORD et communiqués au Client, les plafonds applicables peuvent, à la demande du Client, et en accord avec RECORD, être adaptés en fonction des besoins propres du Client. L'information à ce sujet est disponible dans toutes les agences RECORD.

Par ailleurs, le Client peut, dans la limite des montants minima et maxima cités ci-dessus, demander une modification des plafonds applicables dans les cas suivants:

- à la suite de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée des moyens d'accès et/ou de signature du service Mobile Banking.
- en cas d'imputation sur son relevé ou sur ses extraits de compte de toute Opération effectuée sans son accord.

9.3. Les plafonds appliqués aux Ordres relatifs à des Opérations de paiement passés via le service Record@Home à partir de comptes ouverts auprès de RECORD sont, à défaut de convention contraire convenue avec RECORD conformément au point 9.2. des présentes Conditions générales, les suivants:

Ordres de paiements (nationaux ou internationaux) donnés par des personnes majeures ou mineures

a. pas de limite de paiement entre des comptes détenus auprès de RECORD par au moins un titulaire identique ou gérés par un mandataire disposant d'un pouvoir illimité;

b. 750 euros par jour et par opération pour l'ensemble des Ordres de paiement en faveur de comptes (autres que les comptes mentionnés sous le point a. ci-avant) détenus, auprès de RECORD ou non, par des bénéficiaires tiers prédéfinis, dans le cadre du service Record@Home, par le Client.

c. 2.510 euros par semaine pour l'ensemble des Ordres de paiement en faveur de comptes (autres que les comptes mentionnés sous le point a. ci-avant) détenus, auprès de RECORD ou non, par des bénéficiaires tiers prédéfinis, dans le cadre du service Record@Home, par le Client.

9.4. Les éventuels plafonds appliqués aux autres Ordres sont communiqués au Client dans le cadre de la Convention Mobile Banking.

Le Client peut toujours prendre connaissance, via le service Record@Home et/ou Mobile Banking, des montants des plafonds applicables aux Ordres. De plus, le Client est toujours averti dans le cas où une Opération ne peut être exécutée pour cause de dépassement d'un plafond.

10. MAINTENANCE DU SERVICE MOBILE BANKING

10.1. En ce qui concerne tout incident ou problème d'ordre technique, Opérationnel ou fonctionnel lié au service Mobile Banking, en particulier ceux liés à l'installation et à l'utilisation du Logiciel Mobile Banking et/ou de la Base de données Mobile Banking, ou lié à l'utilisation des moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking ou pouvant mettre en danger la sécurité de ces services, le Client peut faire appel au Helpdesk de Record.

L'Infodesk est accessible en téléphonant 02/728.90.16 durant les heures d'ouverture conformément au manuel de démarrage relatif à l'utilisation du service Mobile Banking.

Le Client peut également contacter l'Infodesk par courrier électronique (adresse mail : infodesk@recordgroup.be). Lors de la notification du problème et ultérieurement, le Client communique toutes les informations utiles et nécessaires susceptibles de résoudre ledit problème.

10.2. En tout état de cause, la maintenance corrective du service Mobile Banking, liée principalement à la correction d'éventuels défauts ou erreurs du Logiciel Mobile Banking, ne peut être réalisée qu'avec l'assistance de RECORD. Le Client ne peut procéder lui-même à une correction ou modification du service Mobile Banking.

10.3. RECORD déploiera tous ses efforts pour exécuter ses tâches de maintenance dans des délais raisonnables. Dans l'accomplissement de ses tâches de maintenance, elle n'est toutefois tenue qu'à une obligation de moyens.

10.4. RECORD n'est pas tenue d'assurer une maintenance évolutive et, en conséquence, ne garantit pas l'adaptation du service Mobile Banking aux besoins et souhaits propres du Client, en particulier aux adaptations de son système informatique (Mobile) ou de télécommunication. Le Client est tenu de vérifier lui-même l'adéquation de ces systèmes aux spécifications établies dans le manuel de démarrage relatif à l'utilisation du service Mobile Banking.

11. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

11.1. RECORD respecte la vie privée de toute personne physique du Client, que celle de toute autre personne physique concernée, conformément à la législation en vigueur. Le responsable du traitement des données à caractère personnel relatives aux personnes physiques concernées est RECORDGROUP.

11.2. Les données à caractère personnel relatives à des personnes physiques communiquées à RECORD dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution de la Convention Mobile Banking sont traitées par RECORD aux fins de gestion centrale de la clientèle, de gestion des comptes et des paiements, de crédits, de gestion de fortune (placements), de services de courtage (notamment d'assurances et/ou de leasing), de marketing (e.a. études et statistiques) de services bancaires, financiers (e.a. de leasing) et/ou d'assurances (sauf opposition de la part de la personne physique concernée), de vision globale du Client, de contrôle de la régularité des Opérations et de prévention des irrégularités.

Les données relatives aux personnes physiques gérées par des intermédiaires (agents indépendants ou courtiers) de RECORD, notamment les données relatives à leurs Opérations financières, sont également traitées par RECORD en vue de vérifier le respect par ces intermédiaires de leurs obligations légales, réglementaires (en ce compris découlant d'une circulaire de la FSMA/BNB) ou contractuelles, en ce compris leur obligation éventuelle d'exclusivité envers RECORD.

Les données qui sont communiquées à l'initiative de personnes physiques aux autres sociétés du Groupe ING – dont RECORD fait partie - établies dans un pays membre de l'Union européenne sont traitées par ces dernières conformément à l'information relative à la protection de la vie privée que ces sociétés fournissent.

11.3. Ces données ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que les personnes désignées par la personne physique concernée, les sociétés dont l'intervention est nécessaire ou utile (notamment, pour les Opérations de paiement, SWIFT SCRL et MasterCard Europe SPRL) pour réaliser l'une des finalités mentionnées au point 11.2 ou les sociétés du Groupe ING- dont RECORD fait partie - établies ou non dans un pays membre de l'Union européenne ou des compagnies d'assurances, conformément aux dispositions qui suivent.

Elles peuvent ainsi être transférées vers un pays non-membre de l'Union européenne assurant ou non un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel (par exemple, des données de paiement communiquées à la SCRL Swift qui sont conservées aux États-Unis et y sont soumises à la législation américaine, des données qui sont communiquées à des sociétés du groupe RECORD qui ne sont pas établies dans un autre pays membre de l'Union européenne…). RECORD n'opère toutefois un transfert de données vers un pays non-membre de l'Union européenne n'assurant pas un niveau de protection adéquat que dans les cas prévus par la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée, par exemple en assurant la protection des données par des dispositions contractuelles adaptées.

En outre, les données des personnes physiques nécessaires au respect par les sociétés du groupe RECORD des dispositions légales ou réglementaires (en ce compris celles découlant d'une circulaire de la FSMA) relatives aux devoirs de vigilance à l'égard de la clientèle, à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, et à la prévention du financement de la prolifération des armes de destruction massive, sont également échangées entre ces sociétés à ces fins.

Les autorités judiciaires ou administratives ou les organismes de contrôle, belges ou étrangers, par exemple américains, peuvent, dans certains cas prévus par la législation ou réglementation locale (notamment en vue de la prévention du terrorisme), exiger, de RECORD ou d'une société à laquelle des données ont été transférées par RECORD conformément à ce qui précède, la communication de tout ou partie des données à caractère personnel de personnes physiques (par exemple, les données relatives à des Opérations de paiement).

11.4. Toute personne physique peut accéder aux données la concernant, traitées par RECORD et, s'il y a lieu, demander la rectification des données erronées ou la suppression des données illégalement traitées.

La personne physique concernée peut, à tout moment, s'opposer, sur demande et gratuitement:

-au traitement de données le concernant à des fins de prospection commerciale («marketing direct»)

-à la communication des données le concernant qui sont collectées par RECORD en qualité d'agent d'assurances aux compagnies d'assurances concernées établies dans un pays membre de l'Union européenne, et ce à des fins de prospection commerciale («marketing direct») par ces sociétés;

il en sera tenu compte dans les meilleurs délais.

11.5. Ni les données à caractère racial ou ethnique, ni les données à caractère politique, philosophique ou religieux, ni celles relatives à l'appartenance syndicale ou à la vie sexuelle ne sont traitées, sous la seule réserve de l'hypothèse où elles apparaîtraient lors d'Opérations de paiement (par exemple, un ordre de paiement d'une cotisation à un parti politique).

Dans cette hypothèse, la personne physique concernée autorise le traitement de ces données dans le cadre de l'exécution d'Opérations de paiement, conformément à l'article 6 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel de RECORD.

Dans l'hypothèse où des données à caractère racial ou ethnique ressortiraient des données identifiant la personne physique concernée (principalement ses nom, prénom, adresse et nationalité), la personne physique concernée autorise également le traitement de ces données à caractère racial ou ethnique, conformément à l'article 6 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Les catégories de personnes ayant accès à ces données sont les membres du personnel de RECORD.

11.6. Aucune disposition légale n'impose de répondre aux questions posées par RECORD, mais le fait de ne pas y répondre peut avoir pour conséquence, selon le cas, l'impossibilité ou le refus de RECORD, de poursuivre une telle relation ou d'exécuter une Opération demandée par la personne physique concernée.

11.7. Les données à caractère personnel de la personne physique concernée sont traitées par RECORD dans la plus stricte confidentialité. Cependant, les réseaux de communications électroniques, en particulier l'Internet, n'offrant pas une sécurité totale, le respect de la vie privée ne peut être garanti que si les données à caractère personnel sont transmises par des voies de communication pour lesquelles RECORD indique expressément qu'elles sont protégées.

11.8. Lors de l'utilisation par le Client du service Mobile Banking, les données personnelles suivantes, appelées «variables d'environnement», sont transmises à RECORD et enregistrées par elle via le système informatique Mobile du Client:

- son adresse TCP/IP (numéro d'identification du système informatique dont dispose le Client sur le réseau Internet),
- les marques et versions du système informatique Mobile utilisé (un appareil Android, iPad, iPhone, iPod Touch…) ainsi que de son système d'exploitation,
- le numéro de série du système informatique Mobile utilisé (UDID),
- la langue utilisée par le Client,
- les pages du service Mobile Banking RECORD consultées par le Client.

Ces dernières données sont traitées par RECORD en vue de pouvoir tenir compte des éléments propres à la configuration du système informatique Mobile dont dispose le Client afin de pouvoir lui envoyer les pages Internet demandées dans un format adapté. Elles sont en outre traitées pour établir des statistiques du service Mobile Banking et pour veiller à l'amélioration du contenu de ces services.

12. PREUVE DES OPÉRATIONS

Les dispositions du présent point 12 ne portent pas préjudice au droit du Client de rapporter la preuve contraire par toute voie de droit, ni au régime de responsabilité établi par le point 5 et le point 8 des présentes Conditions générales.

Elles s'entendent par ailleurs sans préjudice de dispositions légales impératives ou d'ordre public qui fixeraient des règles particulières en matière d'authentification, d'enregistrement et/ou de comptabilisation des Opérations.

12.1. Preuve des Opérations en général

12.1.1. Sans préjudice du point 6.5. des présentes Conditions générales, en cas de contestation d'une Opération résultant d'un Ordre passé par un Client à l'aide de ses moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking, RECORD s'engage à rapporter la preuve que l'Opération a été authentifiée, correctement enregistrée et comptabilisée et n'a pas été affectée par un incident technique ou une autre défaillance.

Pour toutes les Opérations résultant d'un Ordre passé via le service Mobile Banking, cette preuve sera rapportée par la production d'un extrait de la bande-journal ou des enregistrements sur support informatique des Opérations, établis par les systèmes électroniques de RECORD ou des éventuels sous-traitants auxquels RECORD ferait appel.

Les Parties reconnaissent force probante à la bande-journal précitée ainsi qu'aux enregistrements sur support magnétique ou informatique précités. Le contenu de cette bande-journal et de ces enregistrements peut être reproduit sur papier, microfiche ou microfilm, sur disque magnétique ou optique, ou sur tout autre support d'information. Cette reproduction aura pour les Parties la même force probante qu'un document original. Le Client peut demander qu'une reproduction invoquée comme preuve par RECORD soit certifiée conforme par cette dernière.

12.1.2. RECORD conserve un relevé interne des Opérations résultant d'un Ordre passé à l'aide des moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking pendant une période d'au moins cinq ans à compter de l'exécution des Opérations, sans préjudice d'autres dispositions légales ou réglementaires en matière de fourniture de pièces justificatives.

12.1.3. Sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, toutes les notifications de la part de RECORD dans le cadre de la Convention pourront, entre autres, être effectuées valablement par simple lettre, par avis intégré aux extraits de compte ou, dans le cadre du service Record@Home, par avis électronique.

12.2. Service Mobile Banking

12.2.1. Dans le cadre du service Mobile Banking, tout Ordre est signé de manière électronique par le Client avec les moyens de signature du service Mobile Banking éventuellement mis à sa disposition par RECORD (tels qu'un Module de sécurité, selon les possibilités offertes par RECORD) et ceux choisis, en fonction des possibilités offertes par RECORD, par le Client lui-même (tels qu'un code PIN

et/ou tout autre code d'authentification strictement personnels au Client et confidentiels, selon les possibilités offertes pas RECORD).

12.2.2. Dans le cas de l'utilisation du Module de sécurité, en vue de la signature électronique d'un Ordre, la clé privée qui est contenue dans le Fichier de sécurité que le Client a créé lors de la procédure de création d'un profil est activée par l'encodage et la validation par une personne du code PIN choisi par le Client. Le résultat de cette activation est enregistré dans un fichier unique. Le Client reconnaît que ce fichier résultant de l'utilisation par une personne des moyens de signature de la manière précitée constitue sa signature électronique, pour autant que cette signature électronique soit validée par les systèmes électroniques de RECORD et reconnue par ces systèmes comme émanant de lui et que son certificat soit valide et ne soit pas révoqué.

12.2.3. Pour certains Ordres opérés via le service Mobile Banking et spécifiés dans le manuel de démarrage relatif à l'utilisation du service Mobile Banking (par exemple, des Ordres de paiement en faveur d'autres comptes dont le Client est titulaire ou mandataire), le Client reconnaît que l'identification de ses moyens d'accès par les systèmes électroniques de RECORD et, plus particulièrement, qu'ils soient reconnus par ces systèmes comme émanant de lui et que son certificat soit valide et ne soit pas révoqué, constitue la validation de sa signature.

12.2.4. Pour toutes les Opérations réalisées dans le cadre du service Mobile Banking, le Client accepte que la signature électronique – validée par les systèmes électroniques de RECORD et reconnue comme émanant du Client – remplit les conditions d'imputabilité et d'intégrité du contenu attachées à une signature au sens de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil et reconnaît de même que l'Ordre revêtu de cette signature a la même valeur probante qu'un ordre au contenu identique fait par écrit et signé de manière manuscrite par le Client et l'engage comme tel. Le Client accepte enfin que, pour autant que sa signature électronique soit validée par les systèmes électroniques de RECORD et, plus particulièrement, qu'elle soit reconnue par ces systèmes comme émanant de lui-même, tous les Ordres validés avec la signature électronique du Client et reçus par RECORD par l'entremise du service Mobile Banking constituent une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'Ordre concerné, ainsi que de la concordance entre le contenu de l'Ordre tel que transmis par le Client et le contenu de l'Ordre tel que reçu par RECORD.

13. TARIFICATION ET FRAIS – DATES DE VALEUR

13.1. Les tarifs applicables à l'utilisation du service Mobile Banking sont mentionnés dans la liste des tarifs des Opérations bancaires publiés par RECORD et disponibles, entre autres, auprès de toutes les agences de RECORD et via le service d'information du service Mobile Banking.

Ils sont en outre communiqués au Client avant la conclusion de la Convention Mobile Banking. Ces tarifs publiés ne valent qu'à la date à laquelle ils sont fournis.

Ils ne valent pas offre de contracter de RECORD, à moins qu'ils ne soient communiqués au Client dans un formulaire de souscription au service Mobile Banking. Ces tarifs peuvent stipuler, pour l'utilisation du service Mobile Banking, le paiement de redevances annuelles, ces dernières étant

alors exigibles dès l'activation du service Mobile Banking par RECORD et, ensuite, à toutes les dates anniversaire.

13.2. Les frais de communications téléphoniques (en ce compris ceux liés à l'appel du Helpdesk) et, le cas échéant, les frais liés à l'acquisition, à l'installation et au fonctionnement de son matériel informatique, téléphonique ou autre et de ses logiciels ainsi qu'à l'accès et à l'utilisation de réseaux de communications électroniques afin d'accéder et d'utiliser le service Mobile Banking sont à la charge du Client.

13.3. Lorsque le Client est le bénéficiaire d'une Opération de paiement, la date de valeur du crédit correspond au jour bancaire ouvrable au cours duquel le montant de l'Opération a été reçu par la Banque. Si les fonds ont été reçus en dehors d'un jour bancaire ouvrable, la date de valeur correspond au jour bancaire ouvrable suivant. Lorsque le Client agit en qualité de donneur d'ordre d'une Opération de paiement, la date de valeur du débit correspond au moment où le montant de l'Opération est débité du compte.

14. LICENCE D'UTILISATION DU LOGICIEL ET DE LA BASE DE DONNÉES MOBILE BANKING

Sans préjudice de la mise à disposition du service Mobile Banking au profit du Client telle que prévue dans la Convention, RECORD ou la personne qui a conféré les droits d'utilisation à RECORD se réserve, l'une ou l'autre selon le cas, la titularité de tous les droits de propriété ainsi que de tous les droits de propriété intellectuelle (en ce compris les droits d'utilisation) aussi bien sur le Logiciel Mobile Banking que sur la Base de données Mobile Banking, ainsi que sur tous les éléments les composant, notamment et sans limitation sur les textes, illustrations et autres éléments figurant dans le Logiciel Mobile Banking et/ou dans la Base de données Mobile Banking.

14.1. Logiciel Mobile Banking

14.1.1. Pour la durée de la présente Convention, le Client béneficie d'une licence strictement personnelle, non exclusive et non cessible, d'utilisation du Logiciel Mobile Banking dans sa version code-objet directement lisible par le système informatique (Mobile) dont il dispose. Aucun droit de propriété ou droit intellectuel n'est cependant cédé au Client. Cette licence donne uniquement le droit d'installer le Logiciel Mobile Banking pour tous les systèmes informatiques (Mobile) auxquels le Client a accès et de le faire fonctionner conformément à sa destination déterminée dans la Convention.

14.1.2. Toute reproduction permanente ou provisoire du Logiciel Mobile Banking en tout et en partie, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit, toute traduction, toute adaptation, tout arrangement, toute autre transformation et toute correction du Logiciel Mobile Banking, ainsi que la reproduction du programme informatique en résultant, sont soumis à l'autorisation préalable et écrite de RECORD.

Toutefois, le Client a le droit de réaliser les Opérations de chargement, d'affichage, de passage, de transmission ou de stockage du Logiciel Mobile Banking nécessaires pour lui permettre d'utiliser le

Logiciel Mobile Banking d'une manière conforme à sa destination. La reproduction du code ou la traduction de la forme du code du Logiciel Mobile Banking sont soumises à l'autorisation préalable et écrite de RECORD même si ces actes étaient indispensables pour obtenir des informations nécessaires à l'interopérabilité du Logiciel Mobile Banking avec des logiciels de tiers, lesdites informations étant accessibles au Client auprès de RECORD.

14.1.3. Les dispositions du présent point 14.1 valent non seulement pour le Logiciel Mobile Banking pris dans son ensemble, mais également pour toutes ses composantes.

14.2. Base de données Mobile Banking

14.2.1. Pour la durée de la présente Convention, le Client bénéficie d'une licence strictement personnelle, non exclusive et non cessible, d'utilisation de la Base de données Mobile Banking.

Aucun droit de propriété ou droit intellectuel n'est cependant cédé au Client. Cette licence donne uniquement le droit d'accéder à la Base de données Mobile Banking à partir de tous les ordinateurs auxquels le Client a accès et de la faire fonctionner conformément à sa destination déterminée dans la Convention.

14.2.2. Toute extraction et/ou réutilisation de la totalité ou d'une partie, qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu de la Base de données Mobile Banking est strictement interdite.

De même, les extractions et/ou réutilisations répétées et systématiques de parties non substantielles du contenu de la Base de données Mobile Banking ne sont pas autorisées lorsqu'elles sont contraires à une exploitation normale de la Base de données Mobile Banking ou causent un préjudice injustifié aux intérêts légitimes de RECORD.

14.3. Marques, appellations et logos

Les marques, les appellations et les logos, déposés ou non, contenus dans le Logiciel Mobile Banking et la Base de données Mobile Banking sont la propriété exclusive de RECORD et ne peuvent être reproduits, sauf accord exprès et préalable de RECORD.

15. LIENS HYPERTEXTES DU SERVICE MOBILE BANKING

Sauf faute lourde ou intentionnelle de sa part, RECORD ne fournit aucune garantie et n'engage pas sa responsabilité en ce qui concerne les liens hypertextes créés à partir du service Mobile Banking vers des sites Internet de tiers, ni en ce qui concerne le contenu de ces sites Internet. L'accès à ces sites Internet s'effectue aux risques et périls du seul Client, ce dernier étant bien conscient que ces sites Internet peuvent être soumis à d'autres conditions d'utilisation, à d'autres dispositions en matière de protection de la vie privée et/ou de manière générale à d'autres règles que celles applicables pour le service Mobile Banking. RECORD n'est pas responsable du respect par ces sites Internet de la législation et de la réglementation en vigueur.

16. COMMUNICATIONS DES CLIENTS

Toute communication du Client contenant des données, des questions, des commentaires, des idées et des suggestions, transmise à RECORD par courrier électronique (à l'adresse suivante: infodesk@recordgroup.be) ou par tout autre moyen, sera considérée comme non confidentielle, sous réserve du devoir de discrétion de RECORD dans le cadre de son activité bancaire et du respect des droits reconnus par la loi à au clinet, notamment ceux découlant de la législation sur la protection de la vie privée. Moyennant le respect des mêmes réserves, toute communication pourra, dans les 5 ans de sa transmission et sans aucune contrepartie de quelque nature qu'elle soit, être réutilisée, copiée partiellement ou entièrement, modifiée et rediffusée par RECORD, sous n'importe quelle forme, par tout moyen et à toutes fins dans l'Union européenne.

17. DISPONIBILITÉ DU SERVICE MOBILE BANKING

17.1. Dans la mesure de ses moyens et des limites définies dans la présente Convention, RECORD veille à rendre le service Mobile Banking accessibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

17.2. Cependant, RECORD ne s'engage pas à fournir un accès continu, ininterrompu et sécurisé au service Mobile Banking.

RECORD se réserve par ailleurs le droit, sans être tenue à aucun dédommagement à l'égard du Client, d'interrompre temporairement, à tout moment et – en cas d'urgence – sans avis préalable, l'accès à tout ou partie du service Mobile Banking à tout Client afin d'effectuer des Opérations de maintenance, d'apporter des améliorations ou modifications au service Mobile Banking ou de résoudre des éventuels incidents techniques ou défaillances des systèmes informatiques ou de télécommunications de RECORD. Par tout moyen qu'elle juge adéquat, RECORD informera le Client de telles interruptions et des raisons de celle-ci, si possible avant l'interruption ou sinon immédiatement après, sauf si la fourniture de cette information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu de la législation applicable. RECORD fera tout son possible pour limiter la durée de telles interruptions et informer les Clients de la durée de ces dernières par tout moyen que RECORD juge adéquat.

Chaque Partie collabore en outre, dans les limites de ses possibilités et de ses moyens, à la prise de toutes mesures nécessaires pour faire cesser dans les meilleurs délais tout incident technique ou défaillance du service Mobile Banking.

Sans préjudice de son droit à une indemnisation complémentaire des éventuels dommages, RECORD se réserve également le droit de bloquer à tout moment l'accès à tout ou partie du service Mobile Banking à tout Client pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité du service et/ou des moyens d'accès et de signature du service, ou en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du service et/ou des moyens d'accès et de signature du service. Lorsque RECORD fait usage de ce droit, elle informe le Client par lettre, avis intégré aux extraits de compte ou de toute autre manière que RECORD estimerait appropriée en fonction des circonstances, et ce si possible avant que l'accès soit bloqué, sinon immédiatement après, sauf si la fourniture de cette

information est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si elle est interdite en vertu de la législation applicable. Lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus, RECORD rétablit l'accès au(x) service(s) bloqué(s).

18. DURÉE DE LA CONVENTION - DÉSACTIVATION DU SERVICE MOBILE BANKING ET RÉSILIATION DE LA CONVENTION

18.1. La Convention Mobile Banking entre en vigueur le jour de l'adhésion à la Convention Mobile Banking par les Parties et est conclue pour une durée indéterminée jusqu'à sa résiliation. Le service Mobile Banking, une fois activés, le reste pour une durée indéterminée jusqu'à sa désactivation, à savoir la clôture de l'accès à ces services.

18.2. Le Client peut résilier la Convention Mobile Banking et/ou désactiver, le service Mobile Banking à tout moment, sans frais ni justification. Les Clients désignés comme mandataires dans les documents «Pouvoirs de gestion» ou dans les différents formulaires de mandats que RECORD met à disposition comme annexe au Contrat de souscription Mobile Banking, à l'exception des représentants et des mandataires dûment autorisés, peuvent également désactiver, mais uniquement pour eux-mêmes, le service Mobile Banking à tout moment, sans frais ni justification. La résiliation ou la désactivation doit être notifiée par écrit à RECORD, qui s'efforcera d'en tenir compte dès la réception, sans que sa responsabilité ne puisse toutefois être engagée de ce chef avant l'expiration du deuxième jour bancaire ouvrable suivant la réception de l'avis écrit de résiliation signé par le Client. Si le Client souhaite qu'une telle résiliation ou désactivation ait un effet immédiat en ce qui concerne l'utilisation du service Mobile Banking, il doit recourir à la procédure spécifique de blocage des moyens d'accès et de signature telle que décrit dans les présentes Conditions générales, en même temps qu'à la procédure de résiliation ou de désactivation.

La Convention ne peut toutefois être résiliée que moyennant simultanément la clôture des comptes et la résiliation des contrats auprès de RECORD qui peuvent être accessibles via le service Mobile Banking et qui, le cas échéant, peuvent être gérés par ceux-ci. Dans le cas contraire, seule la désactivation, pour le Client, du service Mobile Banking est possible, sans préjudice de l'obligation de recourir à la procédure de blocage des moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking conformément au point 6.3. ou 6.5. des Conditions générales.

Le manuel de démarrage relatif à l'utilisation du service Mobile Banking peut, le cas échéant, stipuler d'autres conditions, modalités ou procédures pour la désactivation du service Mobile Banking. Le Client s'engage à respecter, en tout état de cause, ces conditions, modalités ou procédures.

La désactivation du service Mobile Banking vaut clôture de l'abonnement du service Mobile Banking concernés. Par ailleurs, la désactivation du service Record@Home ou clôture de l'abonnement du service Record@Home donne lieu automatiquement à la désactivation du service Mobile Banking ou clôture de l'abonnement du service Mobile Banking, mais pas inversement.

Si le Client souhaite ensuite activer à nouveau le service Mobile Banking, il est tenu de le confirmer préalablement à RECORD selon les conditions, modalités ou procédures stipulées dans le manuel de

démarrage relatif à l'utilisation du service Mobile Banking ou sous une forme à la convenance de RECORD.

18.3. RECORD peut résilier la Convention Mobile Banking et/ou désactiver le service Mobile Banking à tout moment et sans justification, moyennant respect d'un préavis de deux mois, notifié par courrier ou sur tout autre Support durable. La résiliation par RECORD met un terme à la présente Convention dans le cadre de ses relations avec le Client.

Par ailleurs, sans préjudice des dispositions légales impératives ou d'ordre public éventuellement applicables, RECORD peut, à tout moment et sans préavis, mettre fin à la Convention ou en suspendre l'exécution en tout ou en partie et/ou désactiver le service Mobile Banking si le Client manque gravement à ses engagements vis-à-vis de RECORD ou s'il se trouve en état de cessation de paiement ou s'il est mis en faillite, en réorganisation judiciaire ou en liquidation ou fait l'objet de procédures similaires, sans préjudice du droit de RECORD de prétendre à des dommages et intérêts complémentaires.

RECORD peut également, à tout moment et sans préavis, mettre fin à la Convention et/ou désactiver le service Mobile Banking en cas de fin des relations contractuelles portant sur les produits ou services disponibles via le service Mobile Banking entre le Client et RECORD.

En toute hypothèse, la Convention ne peut toutefois être résiliée par RECORD que moyennant simultanément la clôture des comptes et la résiliation des contrats auprès de RECORD qui peuvent être accessibles via le service Mobile Banking et qui, le cas échéant, peuvent être gérés par ceux-ci. Dans le cas contraire, seule la désactivation du service Mobile Banking est possible, sans préjudice de la procédure de blocage des moyens d'accès et de signature du service Mobile Banking conformément au point 7.4. des Conditions générales ou de l'interruption de l'accès au service Mobile Banking conformément au point 17.3. des Conditions générales.

Les dispositions qui précèdent s'entendent par ailleurs sans préjudice du point 17.3 et de dispositions légales imposant à RECORD de prendre des mesures particulières dans des circonstances exceptionnelles.

18.4. En cas de résiliation de la Convention ou de désactivation du service Mobile Banking, le Client a droit au remboursement de la redevance annuelle éventuelle visée au point 13.1 au prorata de la période restant à courir, à compter du mois suivant celui au cours duquel la Convention a été résiliée ou le service ont été désactivés.

18.5. En cas de résiliation de la Convention ou de désactivation du service Mobile Banking, le Client demeure tenu d'honorer les Opérations résultant d'un Ordre passé via le service Mobile Banking avant la résiliation de la Convention.

APPENDICE: CONSEILS DE PRUDENCE POUR L'ACCÈS ET L'UTILISATION DU SERVICE MOBILE BANKING

Conseils de prudence généraux pour le service Mobile Banking :

- Imprimez et conservez les confirmations de vos Opérations passées via Mobile Banking. Conservez de même les confirmations électroniques ou écrites de l'exécution ou de la non-exécution de vos Opérations.
- Vérifiez toujours, dès réception, vos extraits de compte bancaire et vos relevés de compte. Signalez immédiatement toute anomalie à votre banque.
- Veillez à ne pas débrider («jailbreaker») votre système informatique Mobile (appareil avec Android de Google ou iPad, iPhone, iPod Touch d'Apple).
- Mémorisez de même votre code PIN pour le service Mobile Banking dès sa création, sans en conserver la moindre trace.
- Lorsque vous choisissez votre code PIN Mobile Banking, évitez les combinaisons trop évidentes (par exemple une partie de votre date de naissance, le code postal de votre commune, les quatre premiers chiffres de votre numéro de téléphone, votre nom ou prénom ou celui d'un membre de la famille, etc.).
- Choisir un code secret ou mot de passe ou code PIN unique pour toutes vos cartes et/ou tous vos moyens d'accès et de signature comporte des risques évidents.
- Votre code PIN pour le service Mobile Banking doit rester secret : ne le communiquez donc à personne, pas même à un membre de votre famille, un(e) ami(e) et certainement pas à une tierce personne soi-disant bien intentionnée.
- Personne n'a le droit de vous demander votre code PIN Mobile Banking : ni votre banque (en dehors des demandes d'encodage via le service sécurisés Mobile Banking), ni le service de police ou d'assurance, sous quelque forme que ce soit.

  Ne communiquez donc jamais, par exemple, votre code PIN via un courrier électronique, via un site Internet (le cas échéant, à la suite d'une invitation par courrier électronique) ou via téléphone sans avoir la certitude de les transmettre à votre banque via les services sécurisés Mobile Banking.

  Méfiez-vous des imposteurs et si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement votre banque.

- N'inscrivez votre PIN Mobile Banking nulle part, même sous forme codée, par exemple en le(s) dissimulant dans un faux numéro de téléphone.
- Utilisez le service Mobile Banking dans des lieux où la discrétion est assurée. Créez et/ou composez toujours votre code PIN Mobile Banking à l'abri des regards indiscrets.
- Assurez-vous toujours de l'impossibilité d'être observé à votre insu, par exemple en masquant le clavier du téléphone, de l'iPad, de l'iPhone, de l'iPod ou de l'ordinateur à l'aide de votre main. Ne vous laissez distraire par personne et, si tel est le cas, n'encodez jamais votre code secret

Phone'Bank, votre code PIN Mobile Banking. Si vous constatez des circonstances inhabituelles, informez-en immédiatement votre banque, conformément à l'article 6.3. des Conditions générales.

- Si vous avez de bonnes raisons de croire que votre code PIN Mobile Banking n'est plus confidentiel, modifiez-le immédiatement. Si vous n'avez pas la possibilité de modifier votre code PIN Mobile Banking, avertissez immédiatement votre banque, conformément à l'article 6.3. des Conditions générales.